

## Usos y alcances de la encuesta como técnica para diagnosticar la incidencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones

María Laura Henry

[mlaurahenry@gmail.com](mailto:mlaurahenry@gmail.com)

CONICET-UNLP

Eje Temático: Psicología Laboral Organizacional

### Resumen

#### - Problema y objetivos del trabajo

El objetivo del presente trabajo es examinar, en términos metodológicos, los alcances y potencialidades de la encuesta en tanto técnica para realizar un diagnóstico sobre la incidencia de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) en una organización. Se abordará esta temática tomando como referencia una investigación realizada en la Administración Nacional de Servicios Sociales (ANSES) por un equipo multidisciplinario al cual pertenecemos, en coordinación con una organización sindical que solicitó dicho estudio: el Sindicato de la ANSES (SECASFPI).

De esta forma, se precisarán las características específicas del relevamiento, tanto en lo referente a su preparación como a su implementación en campo. Asimismo, y como eje central, se pondrá el foco en la utilidad que puede tener un método como la encuesta dentro de una investigación sobre RPST y qué rol puede tener la cuantificación para comprender la (compleja) relación entre trabajo y salud.

#### - Metodología

Los resultados presentados se basan en una reflexión y una reconstrucción de tipo cualitativa sobre un relevamiento de tipo cuantitativo. En este sentido, se trata de un ejercicio de autorreflexividad metodológico que pone en comunicación estos dos tipos de abordajes, en un círculo virtuoso que permita analizar los aspectos que implica el relevamiento por encuesta, qué elementos involucra y qué condiciones favorecen o pueden entorpecer su desarrollo.

#### - Resultados obtenidos

La encuesta de RPST se aplicó a una muestra de 694 trabajadores de la ANSES, pertenecientes a 67 dependencias ubicadas en diferentes regiones del país durante 2015 y 2016. En la fase de diseño del relevamiento, dos aspectos se perfilaron como claves: el diseño de la muestra y la adaptación del formulario. Respecto del primero, el apoyo del

sindicato y de informantes claves permitió arribar a un diseño muestral adecuado al objeto de estudio y factible de realizarse con los recursos disponibles y dentro del cronograma establecido. En cuanto al formulario, si bien se usó un formato pre-existente, su adaptación a las especificidades de la organización permitió mejorar la capacidad de esta herramienta para aprehender los RPST. Luego, durante la fase de aplicación, debe destacarse la importancia de contar con encuestadores formados en la temática de los RPST. En gran medida, la validez de los datos recolectados provino de su capacidad profesional para interpretar las respuestas recibidas en función del problema bajo indagación y para generar un clima donde el trabajador encuestado se sintiese cómodo para expresar sus vivencias.

Por último, en la fase de análisis, el equipo de investigadores revisó pacientemente la masa de datos estadísticos, identificando problemáticas y buscando interpretaciones posibles. En este punto, fue muy útil contar con datos generados por otras tres técnicas usadas paralelamente en la investigación: talleres con trabajadores (realizados por una psicóloga del trabajo), relevamientos de ergonomía y un estudio de medicina del trabajo. Al respecto, la encuesta se vio ampliamente beneficiada por el acompañamiento de la información (cualitativa y cuantitativa) suplementaria que esas técnicas aportaron, ayudando a validar e interpretar los datos generados por la misma.

#### - Discusión de resultados y conclusiones

Como balance de la investigación reseñada puede indicarse, en primer lugar, los múltiples desafíos que implica llevar adelante una encuesta y los cuidados casi artesanales que conlleva una aplicación consciente del instrumento. En sus distintas fases (diseño, aplicación y análisis), es importante tener como horizonte los rasgos específicos de la organización bajo estudio y el tipo de proceso de trabajo que allí se realiza. Esto permite generar datos pertinentes a la temática bajo estudio y que luego sean posibles de interpretar en función del enfoque utilizado.

Asimismo, cabe destacar que la realización de la encuesta implicó la interrelación de distintos actores (investigadores, encuestadores, delegados sindicales, trabajadores y otros) donde cada uno tuvo un papel importante para favorecer el buen desarrollo del relevamiento.

Finalmente, es importante señalar que la encuesta, al igual que todas las técnicas, tiene sus limitaciones y por eso siempre es fructífero complementarla con datos provenientes de otras fuentes. En nuestra investigación, extrajo gran parte de su fortaleza a partir de su combinación con otras técnicas (cualitativas y cuantitativas) que ayudaron a validar e interpretar las cifras generadas.

**Palabras clave:** riesgos psicosociales, encuesta, salud laboral, condiciones de trabajo

## **Abstract**

The objective of this paper is to examine, in methodological terms, the scope and the potentialities of the survey as a technique to make a diagnosis about the incidence of the Psychosocial Risks at Work in an organization. These issues will be addressed by analysing a research carried out in the National Administration of Social Services (ANSES) by a multidisciplinary team to which we belong, in coordination with a trade union that requested the investigation: the labor union of ANSES (SECASFPI).

In this regard, the specific characteristics of the survey, both in terms of its preparation and its implementation in the field, will be specified. Also, as a central focus, we will reflect on the usefulness of a method such as the survey in research concerning the Psychosocial Risks at Work and what role can have the quantification in understanding the (complex) relationship between work and health.

The results presented are based on a qualitative reflection upon a quantitative survey. In this sense, it is an exercise of methodological self-reflexivity that puts these two types of approaches into communication, in a virtuous circle that allows analysing the aspects involved in a survey, what elements it contains and what conditions favour or may hinder its development.

**Keywords:** psychosocial risks, survey, occupational health, working conditions.